

**ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ  
ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ  
В ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МАСТЕР ФІНАНС»  
(вимоги щодо етичної поведінки)**

Розділом 12 Правил про надання споживчих кредитів ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МАСТЕР ФІНАНС» (далі – «Правила»), що затверджені Наказом Директора ТОВ «МАСТЕР ФІНАНС» № 03/01/22-н від 11.01.2022, встановлено порядок взаємодії ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МАСТЕР ФІНАНС» (надалі – «Кредитодавець») із споживачем фінансової послуги (надалі - «Позичальник») при врегулюванні простроченої заборгованості за Договором про надання кредиту (споживчий кредит) (надалі – «Договір»).

1. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені ними на договірних засадах до безпосередньої взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, (далі у цьому Порядку – «Треті особи») зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог етичної поведінки).

2. Взаємодія Кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії із Позивачем та Третіми особами може здійснюється виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

3) надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

3. Під час першої взаємодії із Позичальником та/або Третіми особами, які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані повідомити відомості, передбачені ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування», а саме:

1) повне найменування нового кредитора або колекторської компанії, своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування.

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із Позичальником, його Третіми особами, або ім'я та індекс, за допомогою якого Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Кредитодавця, нового кредитора чи колекторської компанії.

3) правову підставу взаємодії.

4. Розмір Заборгованості (розмір Кредиту, проценти за користування Кредитом, розмір Комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням Кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за Договором про або відповідно до закону. Розрахунок розміру Заборгованості для колекторської компанії здійснюється Кредитодавцем або новим кредитором.

5. Новий кредитор, колекторська компанія на вимогу Позичальника та/або Третіх осіб зобов'язані протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні Заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у п. 3. цього Порядку (у тому числі детальний розрахунок Заборгованості та всіх інших платежів по кожному платіжному періоду та підставу їх нарахування), особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) Позичальника та/або Третьої особи.

6. Кредитодавець на вимогу Позичальника та/або Третіх осіб зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у пункті 4. цього Порядку, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Договорі (електронну або поштову), або в інший визначений Договором спосіб.

7. Новий кредитор, колекторська компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із Позичальником та/або Третіми особами до моменту надання підтвердних документів, передбачених пунктом 5. цього Порядку. Кредитодавець не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із Позичальником та/або Третіми особами до моменту надання підтвердних документів, передбачених п. 6. цього Порядку.

Для цілей цього пункту моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

1) момент отримання Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією підтвердження направлення Позичальнику та/або Третім особам підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

8. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із Позичальником та/або Третіми особами, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані попередити Позичальника та/або Третіх осіб про таке фіксування.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із Позичальником та/або Третіми

особами (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія можуть здійснювати обробку виключно персональних даних Позивача та/або Третіх осіб, обов'язок з обробки яких покладений на них законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

9. Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб Позичальника, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про Позичальника та/або Третіх осіб:

- 1) щодо графіка його роботи;
- 2) щодо місця та часу відпочинку;
- 3) щодо поїздок у межах та за межі України;
- 4) щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- 5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- 6) щодо стану здоров'я;
- 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- 8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;

9) фото та відеоматеріалів із зображенням Позичальника та/або Третіх осіб (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди Позичальника та/або Третіх осіб.

10. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником та/або Третіми особами, зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

11. Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником та/або Третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

11.1. Здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Позичальника та/або Третіх осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб.

11.2. Вводити Позичальника та Третіх осіб, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для Позичальника та/або Третіх осіб, у разі невиконання умов Договору;

б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;

в) належності Кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником та/або Третіми особами, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

11.3. З власної ініціативи взаємодіяти із Позичальником та/або Третіми особами та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні.

11.4. Взаємодіяти із Позичальником та/або Третіми особами, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір Кредиту, проценти за користування Кредитом, розмір Комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням Кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за Договором.

11.5. Приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Позичальнику та/або Третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення.

11.6. Використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Позичальника та/або Третіх осіб, протягом більше 30 хвилин на добу;

11.7. Використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Позичальнику та/або Третім особам зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи "виконавчий документ", "рішення про стягнення", "повідомлення про виселення" тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень.

11.8. Будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість Позичальника або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість Позичальника, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої Позичальник надав згоду на передачу їй інформації про наявність Заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом.

11.9. Вимагати від Позичальника та/або Третіх осіб, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо Заборгованості, якщо інше не передбачено Договором або законом.

11.10. Вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Позичальника та/або Третіх осіб, або погрожувати вчиненням таких дій.

11.11. Вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено Договором або законом.

11.12. За власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із Позичальником або його близькими особами, якщо Позичальник письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник.

11.13. Проводити особисті зустрічі із Позичальником та/або Третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою.

11.14. Будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного Позичальником Договору про споживчий кредит з особами (крім Позичальника та/або Третіх осіб), які не надали згоди на таку взаємодію.

12. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія доносить до Позичальника інформацію про необхідність виконання зобов'язань за Договором при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з Третіми особами, персональні дані яких передані Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії Позичальником у процесі укладення, виконання та припинення Договору. Обов'язок щодо отримання згоди таких Третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії покладається на Позичальника. Форма такого повідомлення Позичальника містить повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Якщо під час першої взаємодії Кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки.

13. Дії, які від імені Кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником та/або Третіми особами, вважаються вчиненими таким Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією.

14. Забороняється покладати на Позичальника обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання Заборгованості. Витрати на врегулювання Заборгованості, крім оплати зобов'язань за Договором, здійснюються виключно за рахунок коштів Кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії.

15. З ініціативи Кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або третьої особи, яка діє від їхнього імені та/або в їхніх інтересах, не допускається спрямована на повернення Заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений пунктом 12.2 Правил (безпосередня взаємодія), із Позичальником та/або Третіми особами з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- 1) є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;
- 2) перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;
- 3) є особою з інвалідністю I групи;
- 4) є неповнолітньою особою.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цією частиною, їх наявність вважається не підтвердженою.

16. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані дотримуватися інших вимог щодо взаємодії із Позичальником при врегулюванні Заборгованості (вимоги етичної поведінки), в тому числі встановлені в межах компетенції Національним банком України.

З врахуванням приписів пункту 12 частини п'ятої статті 25 Закону, Позичальник має право письмово повідомити та надати до Кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, оригінали відповідно оформлених документів (наприклад: нотаріально посвідченої довіреності, договору, акту органу юридичної особи тощо), що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник та останній має всі повноваження на вчинення відповідного правочину від імені Позичальника.